

## KUESIONER

Kepada Bapak/ibu, saudara/saudari yang terhormat, saya Aisyah Natasya (2006-52-011), mahasiswi Universitas Indonusa Esa Unggul Fakultas Ilmu Komunikasi (Public Relation). Saat ini sedang melakukan penelitian yang merupakan salah satu bagian dari tugas akhir (TA), sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1(S1). Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Opini pelanggan terhadap pelayanan Customer Service “Sameday Service” dalam penambahan daya PT PLN (Persero) di Area pelayanan Menteng”**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui opini pelanggan mengenai pelayanan customer service “Sameday Service” dalam penambahan daya PT PLN di Area pelayanan Menteng.

Dengan demikian saya memohon untuk kesedian bapak, ibu,saudara, saudari untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian sehingga saya menjamin kerahasiaan dan tidak akan dipublikasikan. Apabila ada pertanyaan yang tidak dimengerti mohon untuk bertanya kepada peneliti.

Atas perhatian dan kerja samanya saya ucapkan terimakasih.

---

---

No Responden :    
Nama : .....  
Jenis Kelamin : L / P

### A. Profile Responden :

1. Usia :
  - a. 17 – 30 th
  - b. 31 – 40 th
  - c. 41 – 50 th
  - d. > 50 th
2. Pendidikan :
  - a. SD
  - b. SMP sederajat
  - c. SMA sederajat
  - d. D3
  - e. S1
  - f. S2

3. Pekarjaan :
- a. Mahasiswa/wi
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Pegawai Negeri
  - d. Wiraswasta
  - e. Ibu Rumah Tangga
4. Pengeluaran Perbulan
- a. Rp. 1.000.000- Rp. 2.500.000
  - b. Rp. 2.500.000- Rp. 4.000.000
  - c. Rp. 4.000.000- Rp. 5.500.000
  - d. Rp.  $\geq$ Rp. 5.500.000

### B. Lembar Pernyataan

- a. Sangat Baik (SB) skor 5
- b. Baik (B) skor 4
- c. Kurang baik (KB) skor 3
- d. Tidak Baik (TB) skor 2
- e. Sangat Tidak Baik (STB) skor 1

Berilah tanda checklist (  $\checkmark$  ) pada pernyataan dibawah ini

NO	Pernyataan	SB	B	KB	TB	STB
1	Memberi salam kepada pelanggan					
2	Menjawab setiap pertanyaan pelanggan dengan sopan					
3	Selalu memberikan senyum setiap memulai komunikasi dengan pelanggan					
4	Tanggap dalam menjawab semua pertanyaan pelanggan					
5	Informasi yang diberikan customer service kepada pelanggan jelas					
6	Teliti dalam memberikan informasi yang diinginkan oleh pelanggan					
7	Informasi yang diberikan customer service tepat mencerminkan program "sameday service"					

8	Kecepatan dalam melayani pelanggan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dalam program “sameday service”					
---	--	--	--	--	--	--

## Tabel Induk

No	Pernyataan											Total	
	Variabel Opini												
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pengeluaran Perbulan	1	2	3	4	5	6		7
1	L	31-40th	S1	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000-5.500.000	4	5	4	4	5	5	5	37
2	P	31-40th	S1	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000-5.500.000	5	5	5	4	5	5	4	38
3	L	31-40th	S1	Pegawai Negeri	Rp 2.500.000-4.000.000	4	4	4	5	5	5	4	36
4	L	41-50th	S1	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000-5.500.000	4	4	5	5	5	5	4	37
5	P	31-40th	S1	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000-5.500.000	4	4	4	4	4	4	5	33
6	P	31-40th	S1	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000-4.000.000	5	4	4	5	5	4	5	37
7	P	31-40th	SMA	Wiraswasta	Rp 2.500.000-4.000.000	5	4	5	4	5	5	4	37
8	L	41-50th	S2	Pegawai Swasta	Rp > 5.5000.000	4	4	4	4	4	4	4	32
9	L	41-50th	S1	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000-4.000.000	5	5	5	4	4	5	5	38
10	L	31-40th	S1	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000-4.000.000	4	4	5	4	5	5	5	37
11	P	31-40th	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rp 2.500.000-4.000.000	4	4	3	5	5	5	4	35
12	P	41-50th	S1	Pegawai Negeri	Rp 4.000.000-5.500.000	4	4	3	4	4	4	4	31
13	L	31-40th	S1	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000-5.500.000	4	4	5	5	5	4	5	37
14	L	31-40th	S1	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000-4.000.000	5	5	3	5	5	5	5	40
15	L	41-50th	S1	Pegawai Negeri	Rp 4.000.000-5.500.000	4	5	5	5	5	5	4	38
16	P	31-40th	S1	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000-4.000.000	4	4	5	5	4	5	4	36
17	L	41-50th	SMA	Wiraswasta	Rp 2.500.000-4.000.000	5	5	4	5	5	4	5	38
18	P	41-50th	SMA	Wiraswasta	Rp 2.500.000-4.000.000	5	5	3	5	4	4	5	35
19	L	41-50th	S1	Pegawai Negeri	Rp 4.000.000-5.500.000	4	4	4	5	5	5	5	37
20	P	>50th	SMA	Wiraswasta	Rp 2.500.000-4.000.000	4	4	4	5	4	4	5	35
21	L	41-50th	S1	Pegawai Negeri	Rp 2.500.000-4.000.000	5	4	3	4	4	5	4	34
22	L	31-40th	D3	Wiraswasta	Rp 4.000.000-5.500.000	5	5	5	4	1	2	4	31
23	L	>50th	S1	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000-5.500.000	5	5	5	4	4	5	4	37
24	L	17-30th	D3	Mahasiswa	Rp 1.000.000-2.500.000	4	5	5	5	5	5	4	38

25	P	31-40th	SMA	Ibu Rumah Tangga	Rp 2.500.000-4.000.000	5	5	4	4	3	4	4	34
26	L	41-50th	S1	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000-5.500.000	4	4	4	4	5	4	4	34
27	P	>50th	SMA	Wiraswasta	Rp 2.500.000-4.000.000	4	4	3	4	5	4	4	33
28	L	>50th	SMA	Wiraswasta	Rp 2.500.000-4.000.000	4	4	5	5	5	5	5	38
29	L	31-40th	SMA	Wiraswasta	Rp 4.000.000-5.500.000	4	4	4	5	5	5	5	37
30	P	31-40th	S1	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000-4.000.000	4	4	4	4	5	5	5	36
31	L	17-30th	S1	Mahasiswa	Rp 2.500.000-4.000.000	5	5	4	5	5	4	5	38
32	L	31-40th	SMA	Wiraswasta	Rp 1.000.000-2.500.000	5	4	5	4	4	3	4	34
33	L	41-50th	D3	Pegawai Negeri	Rp 2.500.000-4.000.000	4	5	5	4	5	4	4	36
34	P	17-30th	S1	Pegawai Negeri	Rp 4.000.000-5.500.000	4	5	4	5	5	5	5	38
35	P	>50th	D3	Ibu Rumah Tangga	Rp 4.000.000-5.500.000	5	4	5	4	4	4	4	34
36	L	41-50th	S1	Wiraswasta	Rp >5.500.000	4	4	3	5	5	4	4	34
37	L	17-30th	S1	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000-4.000.000	4	5	5	4	4	4	4	34
38	L	17-30th	S1	Wiraswasta	Rp 4.000.000-5.500.000	4	4	3	4	4	5	4	33
39	P	31-40th	SMA	Wiraswasta	Rp 4.000.000-5.500.000	4	4	4	4	5	5	4	35
40	L	17-30th	S1	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000-4.000.000	4	4	4	4	5	5	5	36
41	L	41-50th	S2	Pegawai Swasta	Rp >5.500.000	4	4	3	4	4	4	4	31
42	L	41-50th	S1	Wiraswasta	Rp >5.500.000	4	4	4	4	5	5	4	35
43	P	41-50th	S1	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000-5.500.000	4	4	3	4	4	5	4	33
44	P	41-50th	SMA	Wiraswasta	Rp 4.000.000-5.500.000	4	4	4	4	5	5	4	35
45	L	31-40th	SMA	Wiraswasta	Rp 2.500.000-4.000.000	4	4	4	4	5	5	4	34

### Pengujian Test Retest I Tanggal 7 Januari 2011

NO	Pernyataan								Total
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	
1	4	5	4	4	5	5	5	5	37
2	5	5	5	4	5	5	5	4	38
3	4	4	4	5	5	5	5	4	36
4	4	4	5	5	5	5	5	4	37
5	4	4	4	4	4	4	4	5	33
6	5	4	4	5	5	5	4	5	37
7	5	4	5	4	5	5	5	4	37
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	5	5	5	4	4	5	5	5	38
10	4	4	5	4	5	5	5	5	37
	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>43</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>45</b>	<b>362</b>
	<b>Jumlah</b>								

### Pengujian Test Retest II Tanggal 15 Januari 2011

NO	Pernyataan								Total
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	
1	4	4	5	5	5	5	5	4	37
2	5	5	4	4	4	5	5	4	36
3	5	5	4	5	5	5	4	4	37
4	4	4	5	5	5	5	4	4	36
5	4	4	5	4	4	4	4	5	34
6	5	4	4	5	5	5	5	4	37
7	5	5	5	4	5	5	5	5	39
8	4	5	5	4	4	4	4	5	35
9	5	5	4	4	4	5	5	5	37
10	4	4	5	5	5	5	5	5	38
	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>366</b>
	<b>Jumlah</b>								

NO	X	X <sup>2</sup>	Y	Y <sup>2</sup>	XY	( $\sum X$ ) <sup>2</sup>	( $\sum Y$ ) <sup>2</sup>	( $\sum X$ )( $\sum Y$ )
1	<b>37</b>	1369	<b>37</b>	1369	1369	131044	133956	132492
2	<b>38</b>	1444	<b>36</b>	1296	1368			
3	<b>36</b>	1296	<b>37</b>	1369	1332			
4	<b>37</b>	1369	<b>36</b>	1296	1332			
5	<b>33</b>	1089	<b>34</b>	1156	1122			
6	<b>37</b>	1369	<b>37</b>	1369	1369			
7	<b>37</b>	1369	<b>39</b>	1531	1443			
8	<b>32</b>	1024	<b>35</b>	1225	1120			
9	<b>38</b>	1444	<b>37</b>	1369	1406			
10	<b>37</b>	1369	<b>38</b>	1444	1406			
	362	13142	366	13414	13267			